

# Cycle Commerçant(e)

Intelligence artificielle -

## En résumé

Commerçant(e) et vendeur(se) en magasin, augmentez votre performance commerciale en améliorant la présentation de vos produits, la qualité de votre accueil et votre rôle de conseil !

## Objectifs :

Maîtriser avec efficacité les différentes activités liées aux actions de communication, à la vente, à la décoration et à l'agencement de son commerce.

## Prérequis :

Se référer aux prérequis des formations concernées par ce cycle.

## Participants :

Commerçant-e, vendeur-vendeuse, responsable de magasin ou de rayon.

**2 380 €**

Net de taxe par personne (hors certification).

Ce prix intègre une remise de 10 % sur la totalité du cycle de formation.



6.5 jours. Démarrage à tout moment de l'année selon planification des modules presentis.



# Moyens pédagogiques et d'encadrement

## Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques et techniques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés dans chaque formation associée à ce cycle.

## Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

## Suivi de l'action

Le suivi de l'action se fera conformément aux éléments présentés dans chaque formation associée à ce cycle.

## Accompagnement

Chaque stagiaire bénéficiera d'un accompagnement personnalisé afin d'adapter, si nécessaire, le cycle de formation à ses besoins en développement de compétences dans un objectif de professionnalisation.

## Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.



# Mettre en avant son produit et son point de vente - Classe virtuelle

Intelligence artificielle -

## En résumé

Améliorer l'esthétique de son point de vente et savoir mettre en avant ses produits.

Cette formation se déroule en deux temps d'apprentissage : deux jours de formation collective en centre de formation suivie d'une demi-journée en formation individuelle en classe virtuelle où, avec vos photos et vos vidéos de votre boutique, le formateur vous apportera conseil et formation spécifique en lien aux produits proposés.

## Objectifs :

- Améliorer le merchandising de son point de vente.
- Booster ses ventes.
- Développer l'attractivité de son point de vente.
- Dynamiser son point de vente.
- Développer sa réactivité merchandising.

## Prérequis :

Une première expérience dans la vente est recommandée.

## Participants :

Commerçant(e), responsable de magasin, responsable de show-room.

## Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

## Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine du commerce et de la vente.

Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

## Le contenu

### 1. Connaître les fondamentaux du merchandising : jour 1 (matin)

Les bases, son rôle.

Réactivité merchandising.

La vitrine : la première image.

Les détails qui font la différence.

**1 270 €**  
Net de taxe par personne

---

D1 PRODVENT 17-B22

---

 2,5 jours, soit 17,5 heures

 Formation partiellement à distance

 Classe virtuelle

---



Appartient au(x) cycle(s) :  
Cycle Commerçant(e)

**Dates et villes**

Grenoble - 04 76 28 29 28

Sessions à venir - Nous contacter



## 2. Dynamiser son point de vente pour booster les ventes : jour 1 (après-midi)

Comprendre le comportement du client ou du consommateur.

Adapter son merchandising (tendances, produits, contexte...).

Prise de conscience terrain.

Créer un univers, une histoire.

## 3. Analyser sa vitrine : jour 2

Evaluation d'une vitrine à l'aide d'une check-list : le niveau d'exigence.

Définir les axes de progrès et les prioriser.

Contribuer à l'amélioration d'une vitrine.

Atelier de mise en pratique : appliquer les techniques du merchandising.

## 4. Point individuel de la mise en pratique de la théorie sur site : 1/2 journée (par stagiaire)

Retours et échanges sur les mises en pratique avec photos et vidéos à l'appui avant/après.

Changements si besoin.

Accompagnement personnalisé/difficultés rencontrées.



# Méthodes, moyens et suivi

## Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.

## Apports théoriques

Jeux de rôle, mises en situation.

Travail en groupe.

## Formation alternant un apport théorique en formation collective et une formation pratique sur le lieu de travail en formation individuelle à distance

2 jours en collectif: les 18 et 19 octobre 2023

1/2 journée en individuel en classe virtuelle : à définir à partir de 23 octobre 2023.

Cette formation est partiellement organisée à distance, en classe virtuelle via la solution TEAMS.

Un lien d'accès, un guide d'utilisation pour votre première connexion ainsi que les coordonnées des supports pédagogiques et techniques vous seront communiqués par e-mail en amont de la formation.

## Matériel requis :

Disposer d'un ordinateur avec une connexion à Internet, d'une webcam et d'un système audio.

## Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.

Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

## Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

## Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.



### En résumé

Commerçants et vendeurs en magasin, le savoir-être optimise et valorise votre entreprise.

L'accueil de votre clientèle est un atout important de la fidélisation.

### Objectifs :

Acquérir le bon discours, le comportement et de bonnes idées pour accueillir et fidéliser ses clients.

### Prérequis :

Aucun prérequis exigés pour suivre cette formation.

### Participants :

Tout commerçant avec expérience en contact avec le client.

### Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

### Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine du commerce et de la vente.

Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

## Le contenu

### 1. Le discours

Comment se sentir à l'aise devant un client.

Le bon timing pour aborder un client.

Répondre à la demande client ou rechercher son réel besoin ?

Comment orienter son client vers le produit / service qu'on souhaite lui vendre ?

Les mots à employer / à éviter.

### 2. L'attitude

La gestuelle.

L'expression du visage.

La position : Assis ou debout ?

Quelle tenue vestimentaire adopter suivant les métiers ?

**335 €**  
Net de taxe par personne

---

T8 ACCUEILCLIENT 15-B22

---

  
1 jour, soit 7 heures

---

  
Appartient au(x) cycle(s) :  
Cycle Commerçant(e)

**Dates et villes**  
Grenoble - 04 76 28 29 28  
Sessions à venir - Nous contacter



### 3. Les petits plus

Comment se différencier de la concurrence.

Les bons outils pour fidéliser ses clients.

## Méthodes, moyens et suivi

### Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.

Une première approche "théorique" sera construite à partir d'exemples de situations réelles vécues par les participants.

La 2ème partie est réservée à la mise en situation réelle des participants, devant les cas de figures qu'ils peuvent rencontrer dans leur métier (les cas abordés seront adaptés par rapport aux métiers de chacun des participants).

### Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.

### Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

### Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.



### En résumé

Commerçants et vendeurs en magasin, augmentez votre performance commerciale en améliorant la qualité de votre accueil et votre rôle de conseil en adaptant votre argumentation et vos attitudes.

### Objectifs :

- Connaître et maîtriser les techniques de vente en B to C.
- Savoir écouter pour mieux conseiller.
- Identifier le décideur et répondre aux objections.
- Maîtriser les règles déclenchant le processus d'achat.
- Apprendre à gérer sa marge en B to C.

### Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

### Participants :

- Commerçants, vendeurs magasin débutants ou autodidactes.
- Responsables de magasin, responsables de stand, responsables de rayon.
- Toute personne ayant à développer les ventes de produits ou de services auprès de particuliers (en B to C).

### Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

### Intervenants :

- Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine du commerce et de la vente.
- Tous nos consultants formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

### Le contenu

#### 1. Connaître et maîtriser les techniques de vente en B to C

- Créer un climat de confiance immédiat.
- Identifier le décideur rapidement.
- Maîtriser son plan de vente : objectifs et moyens pour chaque étape en fonction des produits ou services.
- Connaître les clefs pour passer d'une étape à l'autre.

**660 €**

Net de taxe par personne.

T8 VENDPLUSMIEUX 15-B22



2 jours, soit 14 heures



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Commerçant(e)

### Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

Sessions à venir - Nous contacter



## 2. Conseiller pour vendre

Mettre en oeuvre son plan de vente.

Gérer l'espace pour mieux communiquer.

Questionner et reformuler pour comprendre.

Savoir adapter son discours, s'inscrire dans le dialogue et la relation avec le client.

Savoir réagir pour garder le pilotage de la vente.

## 3. Engager la décision du client

Construire un argumentaire : la méthode APB.

Les 4 C de la conviction en B to C.

Provoquer le désir d'achat par les motivations.

Détecter les signaux d'achat.

## 4. Savoir répondre aux objections spécifiques au B to C

Tirer profit des objections, l'art de les utiliser.

Les étapes pour répondre à une objection.

Savoir dire non.

Construire un référentiel de réponses aux objections (concurrent ou site internet moins cher, marchandage systématique...).

Les objections les plus récurrentes en B to C.

## 5. Oser conclure

Détecter le bon moment pour conclure.

Obtenir l'accord du client.

Les trucs et astuces les plus souvent utilisés par les clients pour reporter l'achat.

## 6. Apprendre à mieux gérer sa marge

10 techniques pour préserver son prix.

La vente additionnelle : quand, comment.

La fidélisation propre à la vente en B to C.



# Méthodes, moyens et suivi

## Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.

## Pédagogie active s'appuyant sur des :

Apports théoriques : 20 %

Applications sur des cas : 20 %

Exercices pratiques : 15 %

Partages d'expérience : 15 %

Mises en situation : 30 %

## Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.

Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

## Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

## Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.



# Construire sa stratégie de communication grâce aux réseaux sociaux

Environnement digital - webmarketing -

## En résumé

Votre entreprise utilise les réseaux sociaux et vous souhaitez intensifier cette démarche : définir votre stratégie, mesurer son efficacité, recruter et fidéliser vos clients, notre formation d'une journée vous accompagnera dans votre projet.

## Objectifs :

- Définir une stratégie de communication via les réseaux sociaux.
- Intensifier sa présence sur le net.
- Recruter et fidéliser des clients.
- Mesurer un retour sur investissement.

## Prérequis :

- Avoir un projet web ou gérer un site web.

## Participants :

Tout responsable ou collaborateur d'entreprise souhaitant rendre la présence de son entreprise sur les réseaux sociaux plus efficace.

## Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

## Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, expert dans le référencement et le web-marketing.

Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

## Le contenu

### 1. Identifier les réseaux sociaux adaptés à l'entreprise

Panorama des médias sociaux.

Comment choisir ses plateformes sociales ?

Les limites des réseaux

**380 €**  
Net de taxe par personne

---

N1 BOOSTACTRES2 16-C21

---

  
1 jour soit 7 heures

---

  
Appartient au(x) cycle(s) :  
Cycle E-Commerce  
Cycle Commerçant(e)  
Cycle Community Manager

**Dates et villes**  
Grenoble - 04 76 28 29 28  
Sessions à venir - Nous contacter



## 2. Recruter, fidéliser des clients via les réseaux sociaux

Toucher sa cible.

Recruter avec Facebook ou Twitter.

Fidéliser les internautes à sa marque`

## 3. Animer une communauté autour de sa marque, son site

Les bonnes pratiques du Community Manager.

Les stratégies qui mènent à l'échec.

La gestion des retours négatifs, des Bad buzz`

## 4. Mesurer l'impact des campagnes sociales

L'analyse des retours de trafic.

Les systèmes de mesure pertinents.

Augmenter son retour sur investissement`

# Méthodes, moyens et suivi

### Méthodes pédagogiques et moyens techniques

Définition d'une stratégie.

Zoom sur les fonctionnalités avancées de Facebook, Instagram, LinkedIn et Twitter..

Outils pour communiquer efficacement sur les réseaux sociaux.

Conseils individualisés.

### Moyen d'appréciation de l'action

Lors de la formation, les participants sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.

Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

### Suivi de l'action

Lors de l'exécution de la formation, une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le/la stagiaire.

### Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référente pour que nous étudions votre demande.

# Partenaires



5 - 7 Place Robert Schuman - 38000 Grenoble - France  
T. 04 76 28 29 28 - F. 04 76 28 29 78 - cciformation@grenoble.cci.fr

[www.cciformation-grenoble.fr](http://www.cciformation-grenoble.fr)

Siret : 183 830 017 00236 - Code NAF : 8532Z

